

# **IMPLEMENTASI *E-TICKETING* DALAM TRANSJABODETABEK UNTUK MEWUJUDKAN INTEGRASI TRANSPORTASI DI JABODETABEK**

Dwinda Rizky Hadinugrah (14010113120008)

Departemen Politik dan Ilmu Pemerintahan, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Universitas Diponegoro

## **Abstract**

*Implementation of e-ticketing in Transjabodetabek as an answer of transportation problem in Jabodetabek. People who previously used private vehicles were expected to move to Transjabodetabek for mobilization to Jakarta from buffer city or vice versa because with the implementation of e-ticketing Transjabodetabek mobilization of everyday activities easier, faster, and safer.*

*The research method used is qualitative approach with data collection technique; observation, interview and document study. The informants in this research are Bussines Development Analyst PT Transportasi Jakarta, Staff Directorate of Development Planning BPTJ Kemenhub, Executing Staff Field Activity Field Road Transportation Office of DKI Jakarta Province, and 3 (three) Transjabodetabek users.*

*The results showed that in the implementation of e-ticketing Transjabodetabek found four supporting factors and two obstacles in implementation. The first supporting factor of communication is the purpose of applied e-ticketing Transjabodetabek is suitable for transportation speed and security, but there is still a goal that has not been done, it is the integration between modal in Jabodetabek like with KRL and others. The second is the bureaucracy structure where the stakeholders involved already have a role but there is still overlap in terms of supervision of implementation. Third is the resources where everything is good both in terms of staff / human resources and facilities. The last is the disposition related characteristics of officers in providing services that are considered already fast but still found some officers who are not friendly. In terms of implementation barriers there are two obstacles, the first is information due to the lack of socialization, there are people who still do not know how to use and the usefulness of the e-ticket. Then the second is the division of potential where there is still overlap between stakeholders in the implementation of this Transjabodetabek e-ticketing.*

*Recommendations can be done by the implementor is improving the quality of service by conducting various training so that the service is more friendly. Then there needs a clear division of tasks so there's no more overlap and re-disseminated socialization and education about e-ticketing, especially to people who first use.*

**Keywords: Implementation, Transportation, E-ticketing**

## 1. PENDAHULUAN

Industri transportasi saat ini terus melakukan inovasi baru guna meningkatkan pelayanannya. Salah satu dari inovasi baru yang sangat potensial untuk dikembangkan adalah sistem pembayaran secara *e-ticketing*. Inovasi baru pada industri transportasi massal ditujukan untuk meningkatkan pelayanan transportasi agar semakin banyak masyarakat yang menggunakan transportasi massal dan mengurangi penggunaan kendaraan pribadi dalam melakukan aktifitas pergerakannya. Electronic Ticketing seperti dokumen digital yang digunakan dalam proses transaksi tiket transportasi massal, seperti bus rapid transit, kereta, ferries, tramways, dan lainnya. Dewasa ini, berbagai negara sudah berlomba melakukan inovasi tentang teknologi e-ticketing untuk meningkatkan kinerja transportasi massalnya. Seperti produk SUICA dari Jepang, Octopus milik Hong Kong, EZ-Link milik Singapura, T-Money dari Korea Selatan, SmarTrip milik USA, Oyster dari London, NAVIGO dari Prancis, hingga OV-Chip Kaart milik Belanda. Sistem e-ticketing di Indonesia masih tergolong baru dan merupakan produk dari berbagai bank, sehingga di Indonesia masih terdapat banyak jenis e-ticketing. E-ticket dapat dikatakan sebagai pengganti uang tunai karena sistemnya adalah kartu prabayar yang dapat diisi ulang atau Top Up. Efektivitas pada sistem *e-ticketing* juga mempengaruhi tingkat keberhasilan pengembangan teknologi pembayaran pada industri transportasi.

Oleh karena itu, *e-ticketing* ini juga diterapkan dalam Transjabodetabek. Tujuan diterapkan *e-ticketing* dalam Transjabodetabek adalah agar pelayanan transportasi menjadi cepat dan aman. Saat ini diketahui bahwa kemacetan di Jabodetabek sudah semakin parah akibat banyaknya masyarakat menggunakan transportasi pribadi. Maka dari itu, *e-ticketing* ini diterapkan agar transportasi lebih cepat dan masyarakat akan beralih dari transportasi pribadi ke transportasi umum seperti Transjabodetabek sehingga meminimalisir kemacetan yang ada di Jabodetabek.

## **2. METODE PENELITIAN**

Tulisan ini dihasilkan dari hasil wawancara dengan narasumber dan observasi lapangan yang diperoleh dari *Bussines Development Analyst* PT Transportasi Jakarta PT Transportasi Jakarta, Staff Perencanaan dan Pengembangan Badan Pengelola Transportasi Jabodetabek Kemenhub, Staff Pelaksana Petugas Kegiatan Lapangan Bidang Angkutan Jalan Dinas Perhubungan Provinsi DKI Jakarta dan masyarakat pengguna Transjabodetabek.

## **3. HASIL DAN PEMBAHASAN**

Dalam implementasi *e-ticketing* Transjabodetabek ada beberapa faktor pendukung dan penghambat pelaksanaan implementasi. Pertama, yaitu faktor pendukung keberhasilan implementasi mulai dari komunikasi, struktur birokrasi, sumberdaya, dan disposisi. Berikut ini adalah beberapa kesimpulan

terkait faktor pendukung keberhasilan implementasi *e-ticketing* Transjabodetabek.

1. **Komunikasi.** Implementor harus menjalankan tujuan yang akan dilakukan dan kebijakan harus dikomunikasikan kepada kelompok sasaran. Terkait dalam implementasi *e-ticketing* Transjabodetabek ini tujuan kebijakan sudah dijalankan dengan baik dimana tujuan utamanya yaitu agar pelayanan transportasi menjadi lebih cepat, efisien, efektif. Namun ada salah satu tujuan yang belum diterapkan secara sempurna yaitu dari aspek integrasi. Dalam hal integrasi *e-ticketing* Transjabodetabek belum berjalan baik dan belum berjalan sesuai rencana karena baru hanya terintegrasi dengan Transjakarta tidak dengan moda transportasi lain seperti KRL. Namun, kedepannya BPTJ akan membuat satu kartu transportasi yang nantinya dapat digunakan oleh Transjakarta, Transjabodetabek, KRL, LRT, MRT, dan Kereta Bandara yang realisasinya pada pertengahan 2017.
2. **Struktur Birokrasi.** Keberhasilan birokrasi jika dapat mengidentifikasi siapa saja yang harus dijadikan *stakeholders* organisasinya. Berikut ini adalah beberapa *stakeholders* yang terlibat dalam implementasi *e-ticketing* Transjabodetabek yakni

dalam penyediaan layanan ticketing, PT Transportasi Jakarta selaku penyedia layanan bekerja sama dengan 6 bank yakni Bank BRI, Bank BCA, Bank BNI, Bank Mandiri, Bank Mega, dan Bank DKI. Kemudian dalam peran regulator dan pemberian ijin trayek transportasi di Jabodetabek dipegang oleh Badan Pengelola Transportasi Jabodetabek (BPTJ) Kementerian Perhubungan. Segala transportasi di Jabodetabek harus berdasarkan ijin BPTJ agar transportasi yang ada dapat terintegrasi dimana menjadi tugas utama dari BPTJ untuk mengintegrasikan moda transportasi di Jabodetabek mulai KRL, BRT, LRT, MRT, dan Kereta Bandara. Terakhir dalam aspek pengawasan implementasi *e-ticketing* Transjabodetabek ini terjadi tumpang tindih antara BPTJ dan Dinas Perhubungan DKI Jakarta. Kedua lembaga tersebut mempunyai peran pengawas dan evaluator namun khusus Dishub lebih condong kepada pengawasan operasional dari PT Transportasi Jakarta seperti rencana operasi harian, pengawasan keuangan, dan pengawasan aset.

3. **Sumberdaya.** Faktor sumberdaya merupakan salah satu faktor penting untuk implementasi kebijakan agar efektif. Tanpa adanya sumberdaya yang memadai maka kebijakan tidak akan

terlaksana dengan baik. Tanpa sumberdaya, kebijakan-kebijakan yang telah dirumuskan di atas kertas mungkin hanya akan menjadi rencana saja dan tidak pernah ada realisasinya. Terkait implementasi *e-ticketing* Transjabodetabek dari segi staf atau sumberdaya manusia baik kualitas dan kuantitas semuanya sudah memadai. Agar selalu ada peningkatan pelayanan, implementor selalu melakukan pelatihan-pelatihan agar pelayanan yang diberikan kepada masyarakat selalu baik dan prima. Kemudian dari segi fasilitas fisik atau sarana dan prasarana sudah baik dan terawat karena ada pola pemeliharaan secara berkala oleh petugas.

4. **Disposisi.** Berkaitan dengan sikap implementor, komitmen dalam pelaksanaan kebijakan sangat diperlukan untuk mencapai tujuan dari adanya kebijakan tersebut. Disposisi terkait implementasi *e-ticketing* Transjabodetabek ini, pelayanan petugas dirasa saat ini sudah cepat namun ada beberapa pelayanan yang masih kurang yang ditemukan peneliti pada saat penelitian yakni aspek keramahan petugas. Masih ada sebagian kecil petugas yang belum ramah terutama pada bagian loket tiket karena masih ada masyarakat yang menemukan yang belum dijalankannya SOP (*Standard*

*Operating Procedures*) dimana petugas loket rata-rata tidak memberikan sapa dan senyum dalam pelayanan.

Selain faktor pendukung, dalam implementasi *e-ticketing* Transjabodetabek ini juga tidak luput dari hambatan yang dapat membuat kebijakan tidak berjalan sesuai dengan perencanaan. Berdasarkan temuan di lapangan ada dua aspek yang menghambat implementasi *e-ticketing* Transjabodetabek ini yaitu informasi dan pembagian potensi. Pertama yaitu aspek informasi dimana masih kurangnya sosialisasi dan edukasi dari implementor kepada masyarakat terkait cara pakai *e-ticket* ini sehingga banyak masyarakat yang belum menggunakan secara baik dan benar. Kemudian kemungkinan yang kedua yakni kurangnya kesadaran masyarakat dalam memakai fasilitas publik dimana masih banyak masyarakat yang memakai fasilitas secara asal-asalan sehingga dapat merusak fasilitas dalam hal ini adalah masih *e-ticketing*. Oleh karena itu, informasi dan komunikasi antar implementor dan masyarakat pengguna harus diperbaiki dan lebih ditingkatkan lagi sehingga implementasi kebijakan berjalan dengan baik dan sesuai perencanaan. Kemudian yang kedua dan terakhir yaitu pembagian potensi dalam implementasi *e-ticketing* Transjabodetabek yaitu masih adanya tumpang tindih tugas dan masih kurang jelasnya pembagian tugas antar *stakeholder* yang dapat menghambat implementasi yaitu dalam pengawasan implementasi dan

laporan kehilangan kartu. Tumpang tindih pengawasan yakni BPTJ Kemenhub dan Dishub DKI kemudian masih kurang jelasnya pembagian tugas ketika terjadi kehilangan kartu dan kegagalan transaksi. Masih banyak masyarakat yang melaporkan hal tersebut kepada Kantor Cabang Bank yang terkait. Seharusnya kedepannya di setiap halte sudah ada petugas dan alat yang mampu mengatasi masalah tersebut.

#### **4. KESIMPULAN**

Secara umum implementasi *e-ticketing* Transjabodetabek ini sudah berjalan dengan baik yang dapat dilihat dari beberapa faktor pendukung implelementasi yaitu komunikasi, struktur birokrasi, sumberdaya, dan disposisi. Namun masih ada beberapa rencana yang belum tercapai seperti dalam aspek komunikasi yaitu adanya integrasi atau keterpaduan antar moda yang ada di Jabodetabek baik secara fisik maupun sistem. Hal inilah yang sedang menjadi kajian Badan Pengelola Transportasi Jabodetabek (BPTJ) Kementerian Perhubungan untuk mengintegrasikan segala moda transportasi yang ada di Jabodetabek. Untuk sistem satu kartu terintegrasi yang sedang dicanangkan oleh BPTJ dan instansi lainnya dimana satu kartu tersebut dapat digunakan tidak hanya KRL, Transjakarta, dan Transjabodetabek tetapi juga LRT,MRT, Kereta Bandara, bahkan juga dapat digunakan untuk pembayaran tol. Rencana awal diterapkan di Jabodetabek pada Juli 2017 tetapi setelah sukses akan



diterapkan secara Nasional. Para *stakeholder* yang terkait diantaranya operator, regulator yakni BPTJ Kemenhub, PT Transportasi Jakarta, PT Kereta Commuter Jabodetabek, Kementrian Kominfo dan Bank Indonesia serta Bank-bank yang sudah bekerja sama dalam sistem *e-ticketing*.

## DAFTAR PUSTAKA

### Buku :

Nasution, M.N. (2008). *Manajemen Transportasi*. Jakarta. Ghalia Indonesia

Tamin, Ofyar. (1997). *Perencanaan Pemodelan Transportasi*. Bandung. Penerbit ITB

Kamaluddin, Rustian. (2003). *Ekonomi Transportasi*. Jakarta. Ghalia Indonesia

Winarno, Budi. (2014). *Kebijakan Publik*. Yogyakarta. Media Pressindo

Subarsono. (2012). *Analisis Kebijakan Publik*. Yogyakarta. Pustaka Pelajar

### Jurnal :

Veranita Yulia Manuari Suartno, “*Kajian Tingkat Efektivitas Penggunaan E-ticketing Oleh Penumpang Batik Solo Trans Di Surakarta dan Sekitarnya*.”, *Jurnal Ilmiah*, (Surakarta, Juli 2015).

### Internet :

<http://www.kompasiana.com/jakarta-macet-terus-bagaimana>. Diakses pada 29-04-2016 pukul 09.30

<http://www.jakarta.go.id/v2/news/2015/11/keadaan-ketenagakerjaan-di-dki-jakarta>. Diakses pada 27-04-2016 pukul 15.30

<http://digilib.its.ac.id/public/ITS-Master-Chapter1.pdf>. Diakses pada 27-04-2016 pukul 17.35

<http://e-journal.uajy.ac.id//3/TA213706.pdf>. Diakses pada 29-04-2016 pukul 17.40

<http://lib.ui.ac.id/AnalisisTinjauanLiteratur.pdf>. Diakses pada 31-05-2016 pukul 19.20

<http://library.binus.ac.id/eColls/eThesisdoc/Bab2/2012-2-2-02-13-N%20Bab2001.pdf>. Diakses pada 04-06-2016 pukul 20.45